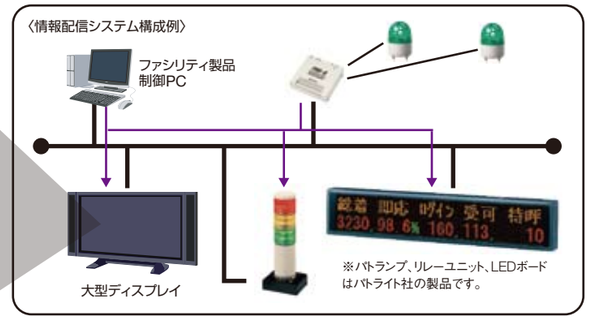
情報ファシリティ製品とのリアルタイム連携

情報配信機能により、パトランプ・LEDボード・大型ディスプレイなどの情報ファシリティ製品を利用した状況通知やアラーム連携が可能となります。もちろん、WAN経由でも各ファシリティ製品やクライアントPCへコンタクトセンターの重要なリアルタイム情報の提供が可能な為、ロケーションに左右されない、一元的なソリューションが提供可能となります。

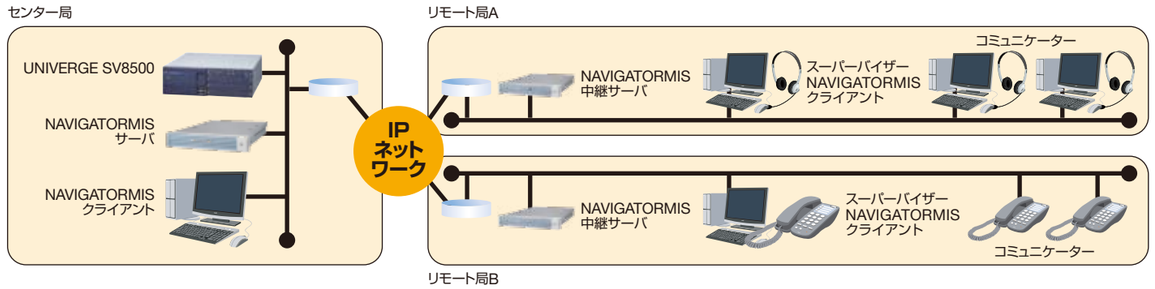
〈各拠点の状況表示例〉



センター規模に応じたフレキシブルなライセンス

NAVIGATORMISは、最小50席から2,000席規模までのコンタクトセンターをカバーできます。更にカスタマイズ対応にて、最大5,000席・20,000IDの圧倒的なスケーラビリティをサポートします。また、IPセントレックスによる集中型から分散型までの様々なコンタクトセンター形態のマネジメントを実現します。

システム構成例



Linux対応版で、従来よりも各NAVIGATORMIS用のサーバ機器選択の自由度が向上し、より最適なシステム機器構築が可能です。

システム要件

	NAVIGATORMISサーバ	統計データベースシステム（DBサーバとPC共用）	・NAVIGATORMISクライアント ・受付者データ編集・登録APL ・グローバルデータ外部出力APL ・統計データ外部出力APL（単独）	NAVIGATORMIS中継サーバ
CPU	クアッドコア Xeon 2.5GHz以上	Xeon 3.0GHz × 2以上	Pentium4 3.0GHz以上 （Vistaの場合：Core2Duo 2.0GHz以上）	Pentium4 3.0GHz以上
メモリ	4GB以上（推奨：8GB以上）	4GB以上	1GB以上（推奨：2GB以上）	2GB以上
HDD	OSの領域以外に120GB以上	ソフトインストール領域として20MB以上	ソフトインストール領域として50MB以上	OSの領域以外に5GB以上
OS	Red Hat Enterprise Linux 5 Server（x86）	Windows Server 2008 Windows Server 2008 R2	Windows XP Home/Professional Edition Windows Vista Ultimate/Enterprise/Business Windows 7 Ultimate/Enterprise/Professional	Red Hat Enterprise Linux 5 Server（x86）
その他	LAN:100BASE-TX/1000BASE-TX FD、CDドライブ、バックアップ装置	100BASE-TX/1000BASE-TX対応LAN コネクタ、CDドライブ、バックアップ装置 DB:MS-SQL Server2005 SE（64bit） /EE（32bitか64bit）	100BASE-TX/1000BASE-TX対応LANコネクタ、 CDドライブ	100BASE-TX/1000BASE-TX対応LANコネクタ、CDドライブ、バックアップ装置（推奨）

安全に関するご注意 ⚠ ★本製品の設置・接続・使用に際しましては、取扱説明書などに記載されております注意事項や禁止事項をあらかじめ熟読のうえ、必ずお守りください。

お問い合わせは、下記へ

NEC 企業ソリューション事業本部
UNIVERGEインフォメーションセンター

TEL：0120(75)7400
E-mail：univergeinfo@usc.jp.nec.com

●記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
●本カタログに記載されている内容は、改良のため予告なくデザイン・仕様を変更することがあります。

日本電気株式会社　〒108-8001 東京都港区芝五丁目7-1（NEC本社ビル）　2010年11月現在　Cat.No. E99-10110310J　Ver.2 10113001BCC374

Empowered by Innovation NEC

コンタクトセンター統計管理

CSVIEW / NAVIGATORMIS

CSVIEW

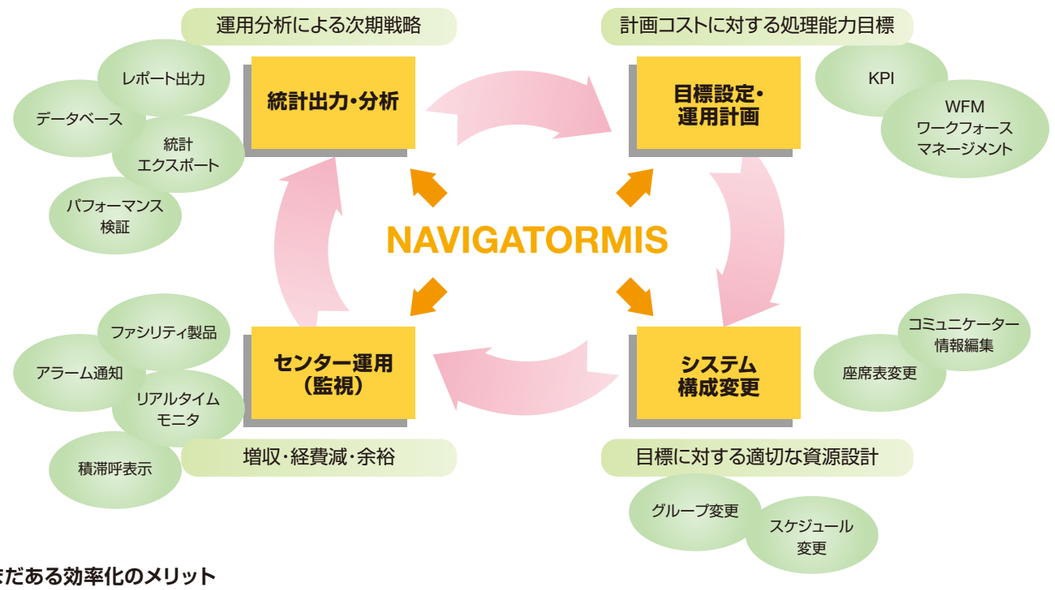
http://www.nec.co.jp/apex/navimis/

コンタクトセンターの戦略的マネジメントには、統計管理・分析が不可欠です。

企業のCRM活動におけるフロント業務として、コンタクトセンターのパフォーマンスの向上や運営コストの削減は重要な課題です。対策は充分でしょうか?

■ 経営戦略から見たテーマ・課題は?	顧客満足度向上
■ 運営コストから見た課題は?	拠点統合
■ 顧客層毎のサービスをどう差別化する?	顧客管理・分析強化
■ システムインフラ面から見た課題は?	接続率向上
■ 問合せへの迅速な対応を行うための課題は?	データ統合
■ コンタクトセンター管理者から見た課題は?	要員スキルの平準化／UP
■ 訪販担当者・コミュニケーターから見た課題は?	業務支援システム強化

NAVIGATORMISを用いたコンタクトセンター運用改善サイクル



まだある効率化のメリット

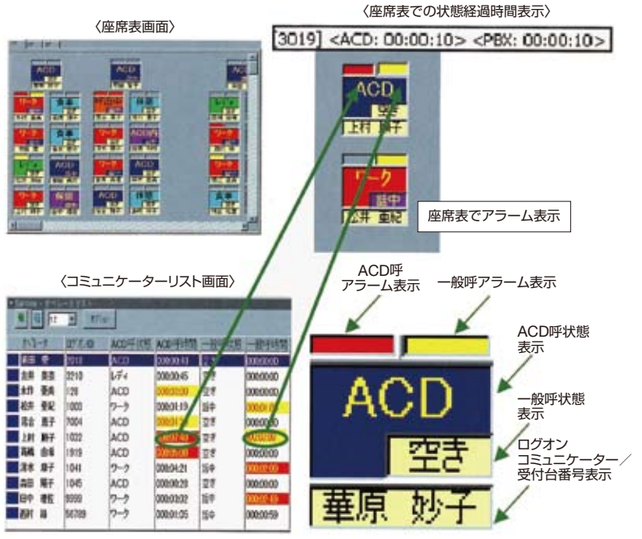
◎繁閑の格差によるコミュニケーターのストレスを減らし、モチベーションを維持し、コンタクトセンターのコミュニケーターの離職防止に役立ちます。
◎顧客の要望に応じたスキルを持つ最適なスタッフ対応により、優れた顧客サービスを可能とします。

機能紹介

直感的なインタフェースによる的確な状況把握

現状レポート（リアルタイムスクリーン）機能により、刻々と変化するコンタクトセンターの稼動状況をリアルタイムに把握出来る様、直感的なインタフェースを提供します。高品質なコンタクトセンター運営をサポートし、顧客からのコンタクトに、的確な応対を実現します。

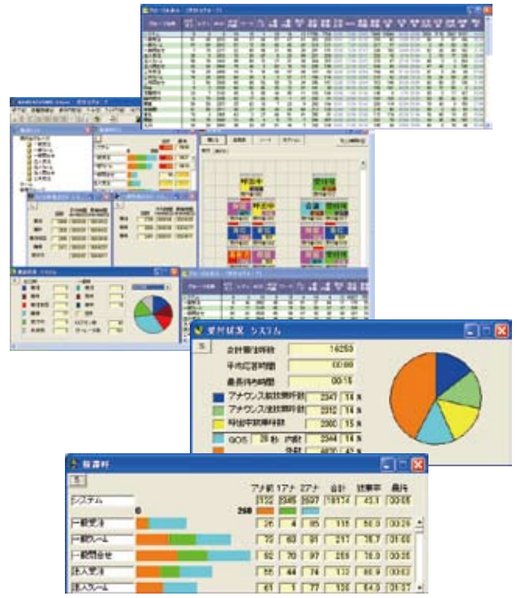
- 直感的でわかりやすいGUIを提供致します。
- コミュニケーターの座席位置と同じ感覚で把握することが可能な座席表機能を使用して運用者は状態を瞬時に把握することが可能です。
- コミュニケーターの通話時間が長い場合等にアラーム表示させることができます。また、選択した座席をクリックすることによって対象コミュニケーターの通話を自席でモニタすることが可能です。



多彩な管理機能による生産性の飛躍的向上

システム構成変更機能により、稼働状況に合わせて、コールフローやコミュニケーター管理情報の変更、コミュニケーターのアシスト機能等、運用に必要なあらゆる機能を統合された管理インタフェースで提供します。これによりコンタクトセンターの戦略的で迅速な対応が可能になります。

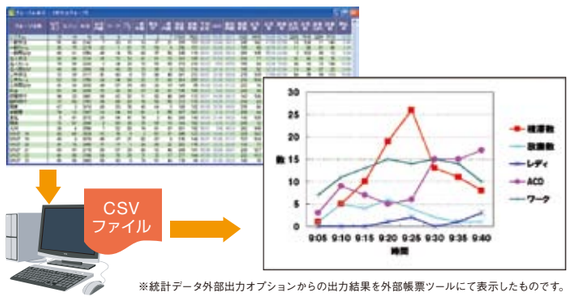
- コミュニケーターの管理
- コンタクトセンターの運営管理
- システムの管理
- 通話状況の管理



WFMを可能にする先進の統計出力機能

統計レポートのデータベース出力機能により、コンタクトセンターのパフォーマンスを測る様々な指標を提供し，それらの分析でワンランク上のマネジメントが可能になります。ワークフォースマネージメント（WFM）との連携により最適なスタッフ配置、業務分担で無駄のないセンター運用、コミュニケーター稼働率の自動最適化を推進できます。

- NAVIGATORMISは88種類の統計レポートと設定パラメータの組み合わせにより、3000種類以上のレポートを出力することが可能です。
- レポートの出力方法は、画面出力、テキスト出力、CSV出力から選択可能です。
- オプションにより、統計データの外部出力が可能。業務DBとの連携が可能です。



※統計データ外部出力オプションからの出力結果を外部帳票ツールにて表示したものです。

リモートクライアントによる統合された運用環境

中継サーバ／リモートクライアント機能により、リモートコンタクトセンターの稼動状況の確認や運用データの設定をスーパーバイザーの所属拠点のPC上から行えます。コミュニケーションサーバ本体や拠点側サーバの設定を変更する必要は無い為、工事コストの削減は当然の事として、拠点が複数に分かれたり、遠隔地にあったりする場合でも、タイムリーな構成変更が可能です。